

定期メンテナンスサービスご利用のお客様へ

株式会社ネクサス・アールハウジング 代表取締役 加藤 剛
株式会社ネクサス・アールホームイースト 代表取締役 関根 俊文
株式会社リンクホーム 代表取締役 西村 哲也

弊社カスタマーセンターの電話番号ご登録のお願い

平素はネクサス R グループ各社をご愛顧頂きまして、誠にありがとうございます。この度、弊社が提供させて頂いている『定期メンテナンスサービス』をご利用中のお客様へ、お知らせいたします。

弊社は、リフォーム工事を施工させて頂いたお客様、並びに弊社と業務提携させて頂いた企業様の顧客様に対し、『年1回の定期メンテナンスサービス』をお約束しております。

お客様の施工内容 並びにメンテナンス時期は、弊社顧客管理システムにて一元管理しており、メンテナンス実施の一ヶ月程前から、弊社カスタマーセンターより、弊社規定回数（「平日」並びに「カレンダー上の休日（土日）」の「午前中」「お昼過ぎ」「夕方」に分けて各5回ずつ）に満たるまで、お電話によるご連絡を差し上げております。

しかしながら昨今、防犯上の理由等により、「フリーダイヤルからの着信」や「心当たりのない電話番号の着信」は電話に出ないというお客様が増えてきており、一部、本来「定期メンテナンスをお受け頂くべきお客様」に連絡がつかない という状況が一部発生しております。

その一方で、メンテナンス時期経過後、「いつ頃メンテナンスに来てくれるのか?」「普段ならもうそろそろ来てくれていたけど?」と、今まで電話が繋がらなかったお客様から、ご質問やお叱りのご連絡を受ける事案が増えてきているのも事実でございます。

弊社もお客様満足度向上を図るべく、契約時のご案内の徹底、並びに、提携企業顧客様については初回ダイレクトメールによる案内を送付しておりますが、現時点では毎年のご案内はお電話による連絡のみとなっております。そのうえで、弊社カスタマーセンターにて上記規定回数架電しても、お客様と連絡がつかない場合は、誠に勝手ながら当年の定期メンテナンスサービスはスキップとさせていただきます。

（翌年改めて、ご登録頂いている電話番号に同様にご連絡をさせていただきます）

誠にお手数ではございますが、弊社定期メンテナンスサービスの利用を希望されるお客様は、弊社フリーダイヤル（0120-267-130（通話料無料））をご登録いただき、ぜひ、弊社からの定期メンテナンスサービスをご活用くださいますよう、何卒、よろしくお願い申し上げます。

今後とも、弊社へのご愛顧を、よろしくお願い申し上げます。